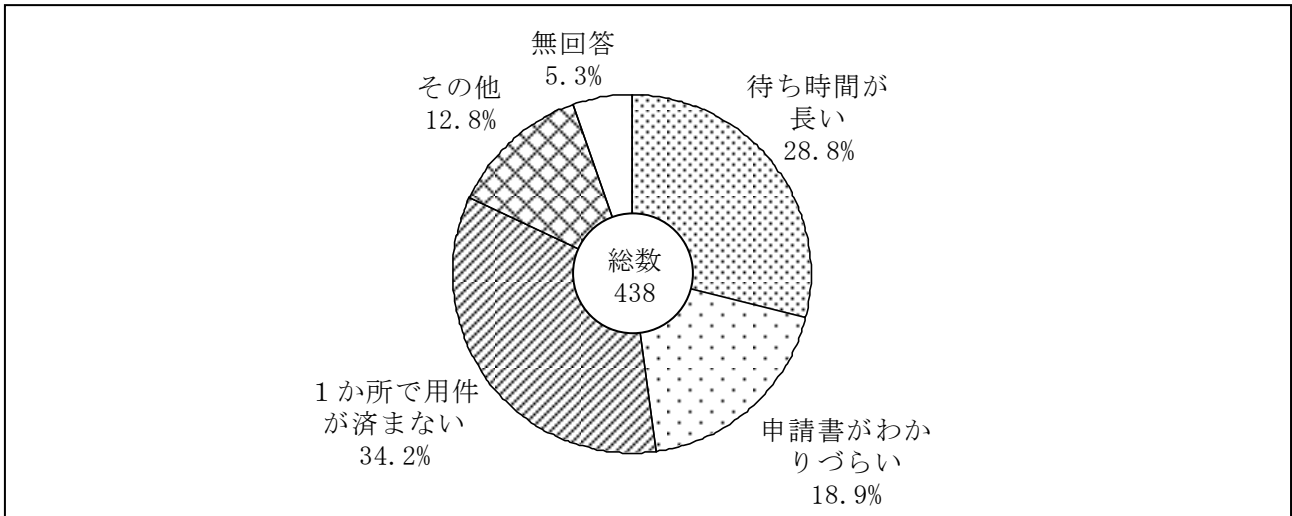


### (3) 事務処理の対応を不満に思う理由

問3-2 問3(3)で「3 やや不満」又は「4 不満」と選んだ方にうかがいます。

事務処理の対応のどういう点が不満ですか。次の中から1つ選んで、○をつけてください。



#### ■全体傾向■

問3で、事務処理の対応に「やや不満」又は「不満」と回答した方は438人である。

事務処理の対応で最も不満が多いのは、「1か所で用件が済まない」(34.2%)であり、続く「待ち時間が長い」(28.8%)も3割弱と比率が高い。以下、「申請書がわかりづらい」(18.9%)、「その他」(12.8%)と続いている。

#### ■経年比較■

過去の調査と比較すると、「1か所で用件が済まない」などは比率が低下している一方、「その他」は比率が上昇している。「申請書がわかりづらい」、「待ち時間が長い」はほぼ横ばいとなっている。

	待ち時間が長い	申請書がわかりづらい	1か所で用件が済まない	その他	無回答
平成25年度(2,918)	28.8	18.9	34.2	12.8	5.3
平成20年度(3,073)	28.8	18.6	36.3	11.8	4.5
平成16年度(1,661)	30.2	18.2	41.2	10.0	3.1

#### ■属性別の傾向■

性別以外の属性別では、サンプル数が少ないため分析を行わない。

【性別】男性で「待ち時間が長い」(31.9%)や「申請書がわかりづらい」(21.5%)の比率が高い。

単位：%

	待ち時間が長い	申請書がわかりづらい	1か所で用件が済まない	その他	無回答
全体(438)	28.8	18.9	34.2	12.8	5.3

【性別】

男性(144)	31.9	21.5	36.1	7.6	2.8
女性(271)	26.9	18.5	35.1	14.0	5.5
回答しない(14)	28.6	7.1	7.1	42.9	14.3

【性・年齢】

男・20歳代(13)	53.8	7.7	38.5	0.0	0.0
男・30歳代(20)	45.0	15.0	30.0	10.0	0.0
男・40歳代(39)	30.8	23.1	33.3	5.1	7.7
男・50歳代(23)	39.1	17.4	17.4	21.7	4.3
男・60歳代(34)	20.6	29.4	50.0	0.0	0.0
男・70歳以上(17)	11.8	23.5	41.2	17.6	5.9
女・20歳代(9)	22.2	22.2	33.3	11.1	11.1
女・30歳代(56)	21.4	17.9	41.1	16.1	3.6
女・40歳代(72)	29.2	25.0	29.2	15.3	1.4
女・50歳代(41)	24.4	14.6	41.5	14.6	4.9
女・60歳代(64)	37.5	18.8	26.6	12.5	4.7
女・70歳以上(27)	14.8	7.4	51.9	7.4	18.5
回答しない(14)	28.6	7.1	7.1	42.9	14.3

【居住地域】

北東地域(120)	28.3	21.7	37.5	8.3	4.2
北西地域(64)	26.6	17.2	32.8	17.2	6.3
東部地域(39)	28.2	20.5	35.9	10.3	5.1
中央地域(41)	29.3	17.1	31.7	22.0	0.0
西部地域(20)	40.0	15.0	15.0	20.0	10.0
南部地域(106)	32.1	17.0	34.0	10.4	6.6
南西地域(34)	17.6	20.6	47.1	11.8	2.9

【居住年数】

3年未満(29)	44.8	10.3	27.6	13.8	3.4
3以上5年未満(23)	34.8	21.7	39.1	4.3	4.3
5以上10年未満(44)	20.5	15.9	50.0	13.6	0.0
10以上15年未満(47)	25.5	23.4	36.2	10.6	4.3
15以上20年未満(55)	29.1	16.4	25.5	21.8	7.3
20年以上(188)	26.6	20.2	36.2	10.6	6.4
生まれてからずっと(42)	33.3	21.4	23.8	16.7	4.8